

**Программа повышения качества обслуживания Клиентов ПАО «Красноярскэнергосбыт» в 2024 году**

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
<b>Очное обслуживание</b>				
1.1.	Приведение офисов приема клиентов в пос. Богучаны, г.Бородино, пгт. Березовка к Стандарту качества обслуживания клиентов с целью организации комфортного и доступного обслуживания клиентов.	31.12.2024	исполнено	
1.2.	В едином расчетном информационном центре г. Красноярска «Южный берег» дополнительно к залу очного приёма открыт зал интерактивного обслуживания, который позволил клиентам обслужиться без очереди по самым популярным вопросам: оплата ресурсов, передача показаний, консультирование по вопросам начислений.	31.12.2024	исполнено	
<b>2. Заочное обслуживание</b>				
2.1.	Реализация сервиса «Робот-информатор» с уведомлением клиентов о сроках исполнения заявок, дате и времени выполнения работ.	31.12.2024	исполнено, сервис работает в режиме тестирования	
2.2.	Переход работы операторов контактного центра на режим работы: понедельник-суббота – круглосуточно; воскресенье, общероссийские праздники – выходной.	с 09.01.2024	исполнено	
2.3.	Консультирование клиентов на линии Контактного центра интеллектуальной голосовой системой Smart IVR в круглосуточном режиме.	31.03.2024	исполнено	
2.4.	Создание, совместно с Правительством Красноярского края, единой службы приема показаний приборов учета по телефону «122».	31.03.2024	исполнено, протестировано в декабре 2024 года	
<b>3. Интерактивное обслуживание</b>				
3.1.	Обновление корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» с целью повышения удобства пользования интерактивными сервисами компании и повышения индекса вовлеченности клиентов.	31.12.2024	исполнено	

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
3.2.	Реализация сервиса по передаче показаний приборов учета посредством голосового ассистента «Яндекс-Алиса».	31.12.2024	исполнено, сервис работает в режиме тестирования	
3.3.	Доработка корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» в части реализации сервиса «Калькулятор экономической выгоды» с возможностью выбора наиболее выгодного тарифного плана.	31.12.2024	перенос на 1 квартал 2025 года	реализация в рамках запуска новой версии личного кабинета клиента
3.4.	Доработка корпоративного сайта ПАО «Красноярскэнергосбыт» в части реализации сервиса «Запись на прием» с возможностью отменить оформленный ранее визит.	31.06.2024	исполнено	
3.5.	Демонстрация функциональных возможностей автоматизированных систем «Видеоконсультант», установленных в торговых центрах Академгородка и микрорайона Солнечный города Красноярска.	в течение года	исполнено	
3.6.	Реализация программы по массовой установке в многоквартирных домах интеллектуальных приборов учета (ИСУ) электроэнергии во исполнение Федерального закона от 27.12.2018 № 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».	в течение года	исполнено	
3.7.	Усовершенствование мобильного приложения личного кабинета клиента в части отображения данных интеллектуального прибора учета в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19 июня 2020 года № 890 «О порядке предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности)».	31.03.2024	исполнено	
3.8	ЛКК ПУ, присоединенного к ИСУ. Размещение калькулятора экономической выгоды с выводом данных с профиля мощности по расходу в разрезе одноставочного потребления, по двум зонам суток, по трём зонам суток с раскладкой по оплате с учетом тарифов и количества зарегистрированных.	перенос на 1 квартал 2025 года	реализация в рамках запуска новой версии личного кабинета клиента	перенос на 1 квартал 2025 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации	Факт выполнения	Примечания
4.	<b>Формирование доступной и открытой информационной среды</b>			
4.1.	Размещение на странице ПАО «Красноярскэнергосбыт» в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте видеороликов «ПроСвет» с информацией, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течение года	исполнено	
4.2.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интернет-сервисов компании (Школа третьего возраста).	в течение года	исполнено	
4.3.	Проведение прямой линии на основании часто задаваемых вопросов, выявленных в ходе анализа проведенных интервью, а также обращений клиентов.	2 раза в год	исполнено	